



UIEPA

Universidad Interserrana del Estado
de Puebla Ahuacatlán

MANUAL DE CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015



ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

INDICE

Presentación.....	4
Misión.....	5
Visión 2024.....	5
Modelo pedagógico.....	5
1 Objetivo.....	7
2 Referencias normativas.....	7
3 Términos y definiciones.....	8
4 Contexto de la organización.....	9
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	9
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	10
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	10
5 Liderazgo.....	11
5.1 Liderazgo y compromiso.....	11
5.2 Política.....	12
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	13
6 Planificación.....	13
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	13
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	14
6.3 Planificación de los cambios.....	14
7 Apoyo.....	15
7.1 Recursos.....	15
7.2 Competencia.....	16
7.3 Toma de conciencia.....	17
7.4 Comunicación.....	17
7.5 Información documentada.....	17
8 Operación.....	18
8.1 Planificación y control operacional.....	18
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	19
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	20
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	21
8.5 Producción y provisión del servicio.....	22
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	23
8.7 Control de las salidas no conformes.....	24
9 Evaluación del desempeño.....	24
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	24
9.2 Auditoría interna.....	25
9.3 Revisión por la dirección.....	25
10 Mejora.....	26
10.1 Generalidades.....	26
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	27
10.3 Mejora continua.....	27

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

ANEXOS

- A Determinación del alcance del SGC**
- B Mapa de procesos**
- C Matriz de responsabilidades**
- D Matriz de cambios**
- E Cédula de comunicación**
- F Matriz de propiedad**
- G Matriz de preservación**
- H Determinación de las entradas y salidas**
- I Matriz e análisis de contexto**

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

PRESENTACIÓN

El 02 de octubre de 2006 la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán (UIEPA) inició sus operaciones académicas y administrativas de manera provisional en el “Hotel Amparito” con un total de 3 docentes, 2 Administrativos y 68 alumnos de las carreras de Ingeniería Agroindustrial y Licenciatura en Biotecnología.

Para el 6 de diciembre de 2006 se cumple con el compromiso social hacia la juventud serrana colocando la primera piedra que daría inicio a la construcción de las instalaciones propias de la Universidad en el paraje “Los Llanos Km. 1 Carretera Amixtlán-San Andrés Tlayehualcingo”, a la par se decretó la creación de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán dándose a conocer en el Periódico Oficial del Estado.

En julio de 2007 se recalcan aspectos importantes como la realización de las Primeras Juntas de Consejo Directivo y autorización de presupuestos, así como la conformación de un equipo de trabajo orientado a trabajar por objetivos y metas en las áreas: Académica, Administración y Finanzas, Planeación y Evaluación, Vinculación y Extensión Universitaria, así como Abogado General.

A partir del 22 de diciembre de 2007 se inicia con la construcción de los espacios educativos de la UIEPA donde se dio prioridad a la construcción de los edificios “A” y “B” de aulas, oficinas, talleres y laboratorios, así como una plaza cívica.

Acorde al modelo educativo de la UIEPA, a ésta pueden ingresar en el primer cuatrimestre o semestre, egresados del nivel de educación media superior y en los cuatrimestres o semestres posteriores los aspirantes de carreras afines trucas a la oferta educativa en los programas de licenciatura.

Con el fin de garantizar la transparencia y que los aspirantes a ingresar cumplan con el perfil requerido, en cada periodo de inscripciones, la UIEPA aplica a los egresados del nivel medio superior, un Examen diagnóstico que permite conocer el grado de preparación con que éstos llegan, mismo que es un requisito para su admisión.

Para mantener la calidad en desempeño académico, los alumnos son atendidos a través de tutorías personales y se les ofrece becas gubernamentales.

Los mandos superiores de la Universidad tienen un alto grado de experiencia en gestión universitaria.

La UIEPA ha luchado por posicionarse en la región mediante la vinculación con instituciones educativas, centros de investigación, gobiernos municipales y el propio sector productivo y de servicios, con la finalidad de asegurar la formación de nuestros estudiantes y egresados,

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

Formar profesionistas en Educación Superior; socialmente responsables con su entorno, mediante una preparación basada en competencias, integral y apropiada al contexto regional, que impacte en la sociedad en general.

VISIÓN 2024

Somos una Institución de Educación Superior reconocida por la impartición de sus programas educativos acreditados, el desempeño profesional de nuestros egresados y la calidad de los servicios que ofrecemos; que contribuyen al desarrollo socioeconómico y cultural de la región.

MODELO PEDAGÓGICO

En el modelo educativo de la UIEPA se plantea la formación profesional basada en competencias, la cual presenta características diferentes a la formación tradicional, que se manifiestan en el diseño curricular, en la forma de conducir el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el uso de estrategias y técnicas didácticas diversas, y en la evaluación de los aprendizajes.

La educación basada en competencias es una orientación educativa que pretende dar respuestas a la sociedad de la información.

El concepto de competencia, tal y como se entiende en la educación, resulta de las nuevas teorías de cognición y básicamente significa saberes de ejecución. Puesto que todo proceso de “conocer” se traduce en un “saber”, entonces es posible decir que son recíprocos competencia y saber: saber pensar, saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diferentes escenarios, desde sí y para los demás (dentro de un contexto determinado).

De esta manera es posible decir, que una competencia en la educación, es una convergencia de los comportamientos sociales, afectivos y las habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea.

La educación basada en competencia (EBC) tiene como finalidad que el alumno desarrolle capacidades de acuerdo con el programa de estudios. Para que la EBC sea efectiva, se requiere del uso de procesos didácticos significativos, técnicas e instrumentos de evaluación que estén orientados a retroalimentar y establecer niveles de avance, que

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

permitan definir con claridad las capacidades que se espera desarrolle el alumno a lo largo de su proceso de aprendizaje.

Con base en los antecedentes y consideraciones anteriores, se establecen las siguientes características:

1. Programas educativos pertinentes.
2. Diseño curricular basado en competencias.
3. Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.
4. Diversidad de estrategias de enseñanza y de aprendizaje.
5. Materiales didácticos orientadores de profesores y alumnos
6. Mecanismos efectivos de evaluación de los aprendizajes.
7. Profesores competentes en generar y aplicar el conocimiento y en facilitar el aprendizaje de las alumnas y los alumnos.
8. Sistemas de asesoría y tutoría.
9. Gestión Institucional para la mejora continua.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

1. Objetivo

Instruir al personal de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla-Ahuacatlán, sobre los requerimientos, política de calidad, objetivos, lineamientos y responsabilidades que respaldan al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la Norma Internacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.

2. Referencias normativas

Con la finalidad de asegurar el fortalecimiento entre los stakeholders (partes interesadas) y la UIEPA, así como para el logro de los objetivos, resulta de vital importancia que cada una de las actividades para lograrlos sea desarrollada desde un pensamiento holístico.

Identificada la correlación entre los distintos procesos de la UIEPA (**Anexo B**), se establece la Política de Calidad, la cual es comunicada a toda la comunidad universitaria y es el punto de partida para la definición de los objetivos de calidad; que son la base para el establecimiento tanto del alcance, como de los procedimientos documentados que conforman el SGC.

El adecuado establecimiento de la estructura documental de la UIEPA es responsabilidad del Responsable del SGC, quien se apoya de las unidades administrativas de la Universidad.

Es responsabilidad de la Rectoría y de las unidades administrativas asegurar su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de la Institución, la definición y comunicación de la política y los objetivos de calidad, la definición y actualización de la estructura institucional, la comunicación interna y el compromiso de realizar revisiones formales al SGC para verificar su efectividad.

La calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se le podrá exigir a nuestros colaboradores que realicen adecuadamente su trabajo si no se les proporciona la infraestructura y el ambiente de trabajo adecuado para lograrlo; es de esperarse que la adecuada operación tanto de los programas educativos como del SGC, dependan también en gran medida de los recursos técnicos y materiales.

Para la realización de los productos y servicios universitarios se requiere establecer la necesidad de planificar y formalizar la realización de los productos y servicios que ofrece cada unidad administrativa, para lo cual es indispensable conocer adecuadamente los

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

requerimientos de nuestra Institución, su comunidad universitaria y partes interesadas, controlando cada proceso de principio a fin.

Mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios a través de auditorías, de la atención de la satisfacción de alumnos y usuarios, del seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua, de las acciones correctivas y del enfoque basado en riesgos y oportunidades.

Es necesario llevar a cabo las acciones correctivas para tratar las no conformidades reales y potenciales, controlando los registros, programando y ejecutando las auditorías internas.

3. Términos y definiciones

- ▮ Alumno: Por principio de "economía lingüística", se utiliza el término en masculino para referirse a los alumnos y las alumnas de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán sin ninguna intención sexista.
- ▮ Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto o servicio, proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos.
- ▮ Docente: Por principio de "economía lingüística", se utiliza el término en masculino para referirse a los profesores y las profesoras en general de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán sin ninguna intención sexista.
- ▮ Documento: Información y su medio de soporte.
- ▮ Egresado: Por principio de "economía lingüística", se utiliza el término en masculino para referirse a los egresados y las egresadas de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán sin ninguna intención sexista.
- ▮ Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de gestión de la calidad de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán, su alcance y exclusiones, se hace mención de los procedimientos aplicables, así como de la interacción de sus procesos.
- ▮ No Conformidad: Es el incumplimiento a un requisito. ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario.
- ▮ Objetivo de Calidad: Elemento del SGC, el cual es medible y coherente con la Política de Calidad de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán.
- ▮ Política de Calidad: Intención y orientación de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán relativa a la calidad, expresada formalmente por la Rectoría.
- ▮ Preservación: Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el producto, el servicio o la información.
- ▮ Proceso: Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- ▮ Procedimiento: Forma especificada documentada o no para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

- || Producto: Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.
- || Propiedad del alumno y/o usuario: Cualquier producto, bien, documento e información suministrado por el alumno y/o usuario para ser incorporado al servicio final de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán.
- || PTC: Por principio de "economía lingüística", se utiliza este término para referirse a los profesores y las profesoras de tiempo completo de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán sin ninguna intención sexista.
- || Recurso Humano: Personal que permiten la operación de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán, Directivos, Docentes, Administrativos y de Servicios Generales.
- || Riesgo: Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000:2009).
- || Seguimiento y medición: Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.
- || SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- || Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.
- || UIEPA: Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán.
- || Usuario: Por principio de "economía lingüística", se utiliza el término en masculino para referirse a los alumnos y las alumnas de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla Ahuacatlán sin ninguna intención sexista.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La UIEPA ha determinado los aspectos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC, mismos que son plasmados en la **Matriz de análisis de contexto**, donde se revisa y da seguimiento a estos aspectos.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la UIEPA de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la universidad determinó dentro de sus procedimientos los apartados:

- || 3. "Partes interesadas", mismas que son pertinentes al SGC y
- || 5. "Requisitos pertinentes" de estas partes interesadas para el SGC.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

mismos a los que da seguimiento y revisión información para verificar su cumplimiento.

4.3 Determinación del alcance del SGC

La UIEPA determinó los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance, considerando:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la universidad.

El alcance del SGC de la UIEPA está disponible y se mantiene como información documentada dentro de la página oficial de la universidad www.uiiepa.edu.mx, sus procedimientos se pueden observar en este manual en al **Anexo A “Determinación del alcance del SGC”**.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

4.4.1 La UIEPA establece, implementa, mantiene y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procedimientos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, mediante las siguientes actividades:

- a) determinando los procedimientos necesarios para el SGC, descritos en el **Anexo A “Determinación del alcance del SGC”**;
- b) determinando la secuencia e interacción de estos procesos, descritos en el **Anexo B “Mapa de Procesos”**;
- c) la determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- d) los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) las responsabilidades y autoridades para estos procesos, descritos en el **Anexo C “Matriz de responsabilidades”**;
- f) promoviendo el pensamiento basado en los riesgos y oportunidades determinados en el Programa de Desarrollo Institucional (PDI), apartado número 5. “Análisis de Riesgos y Oportunidades”;
- g) evaluando los procesos (cuando sea aplicable) implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logren los resultados previstos;
- h) promoviendo la mejora de los procesos y el SGC.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la UIEPA debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado y lo establecido la Instrucción de trabajo para Elaboración de Documentos PL-IT-001.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Rectoría debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC;
- g) asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Rectoría demuestra su liderazgo y compromiso con sus alumnos y usuarios asegurándose que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos de los alumnos y usuarios mediante el procedimiento Buzón de opiniones y/o sugerencias PL-PR-011;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción a través del formato Acciones para abordar riesgos y oportunidades PL-FT-028.
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los alumnos mediante el procedimiento Control de las salidas no conformes PL-PR-013 y Evaluación de servicios PL-PR-012.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

5.2 Política de calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Rectoría estableció, implementó y mantiene la siguiente política de la calidad:



Misma que:

- a) es apropiada al propósito y al contexto de la UIEPA y apoya su dirección estratégica;
- a) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- b) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- c) incluye un compromiso de mejora continua del SGC.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

La Política de la Calidad se encuentra disponible para las partes interesadas y se da a conocer a través de la Rectoría, el Responsable del SGC, las Direcciones y Abogado General, la cual es adecuada a los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Esta política de calidad es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Rectoría.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Rectoría se asegura de que las autoridades y responsabilidades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la UIEPA mediante el Organigrama institucional establecido en el “**Manual de Organización**”.

Para esto la Rectoría asigna responsabilidades y autoridades con el fin de:

- a) asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional mediante el Anexo **C “Matriz de responsabilidades”**;
- b) asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular a la Rectoría sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la UIEPA;
- e) asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el mismo.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 La UIEPA toma en cuenta las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora

El análisis de estos riesgos y oportunidades se realiza mediante formato Acciones para abordar riesgos y oportunidades PL-FT-028.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

6.1.2 La UIEPA planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades de manera que integre e implemente las acciones en sus procesos del sistema de SGC (véase 4.4) y evalúa la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios y se evalúan mediante el formato “Acciones para abordar riesgos”.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La UIEPA establece los objetivos de calidad para los tres procesos necesarios para el SGC en el formato **Plan de control operacional PL-FT-030**. Estos son coherentes con la Política de la calidad, son objeto de seguimiento y se actualizan, según las necesidades.

Los objetivos de la calidad se miden con los indicadores definidos para cada uno de ellos en el documento antes mencionado.

6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la UIEPA establece:

- a) que se va a hacer;
- b) que recursos se requerirán;
- c) quien será responsable;
- d) cuando se finalizará;
- e) como se evaluarán los resultados.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la UIEPA detecta la necesidad de cambios en el SGC, estos se efectúan de manera planificada (véase 4.4) y se realizan a partir de los documentos rectores como es el Programa de Desarrollo Institucional, razón por la cual la UIEPA considera aspectos como:

- f) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- a) la integridad del SGC;
- b) la disponibilidad de recursos;
- c) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

mismos que se encuentran descritos en el **Anexo D “Matriz de cambios”**.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La UIEPA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

La UIEPA determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos como se plasma en el **Anexo D “Matriz de cambios”**.

7.1.3 Infraestructura

La UIEPA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos mediante la aplicación de recursos federales y estatales, así como de la participación en programas para la obtención de recursos extraordinarios que justifiquen la adquisición de equipos de gran inversión y mejoramiento de las aulas, laboratorios, cocinas, talleres, biblioteca, centros de idiomas y de cómputo entre otros, de tal forma que se logre la conformidad de los productos y servicios.

La infraestructura se construye y gestiona con base en las normas oficiales mexicanas correspondientes a construcción, seguridad e higiene y se mantiene a través de la operación de los procedimientos: Soporte técnico a equipo de cómputo e infraestructura de red AD-PR-005, Control de parque vehicular AD-PR-007, Mantenimiento a Infraestructura AD-PR-008 y Operación de cocinas, talleres y/o laboratorios AC-PR-003.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La UIEPA determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios incluyendo salones de clase, laboratorios, cocinas, talleres y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad.

La adecuada relación alumno – docente tiene como base la congruencia entre el perfil académico del docente y las materias que imparte.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

La UIEPA asegura las condiciones adecuadas al personal para garantizar un ambiente de trabajo libre de violencia con el Procedimiento Gestión de clima laboral AD-PR-003, medio a través del cual puede atender sus expectativas y necesidades.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La UIEPA determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La UIEPA considera de vital importancia proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición de los equipos de los laboratorios, cocinas y talleres por lo cual debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) identificarse para determinar su estado;
- c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

Para el control de los equipos de seguimiento y medición, se opera el procedimiento Mantenimiento a infraestructura AD-PR-008 y Soporte técnico a equipo de cómputo e infraestructura de red AD-PR-005.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La UIEPA determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen, se documentan y se ponen a disposición de las áreas.

7.2 Competencia

La UIEPA está en pro del desarrollo y el factor humano es uno de los recursos más importantes; de la calidad de este depende su futuro. Por tal motivo el personal demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades o experiencias.

La documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona, el cual se concentra en el Departamento de Recursos Humanos; la UIEPA:

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

- a) determina la competencia necesaria del personal que afecta al desempeño y eficacia del SGC con base en el Manual de Organización y por medio del procedimiento Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal AD-PR-001;
- b) se asegura de que estas personas sean competentes, proporcionando las capacitaciones necesarias por medio del procedimiento Capacitación de personal del personal administrativo y de servicios generales AD-PR-004;
- c) evalúa la eficacia de las acciones tomadas a través del procedimiento Evaluación al desempeño del personal docente PL-PR-015 y Evaluación al desempeño laboral del personal administrativo y de servicios generales AD-PR-002;
- d) conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

La Dirección de Vinculación como parte del proceso clave de la UIEPA integra a los estudiantes en diversas opciones para su desarrollo físico y recreación cultural o deportiva, para que contribuyan a fortalecer su formación integral, así como a direccionar sus talentos e intereses a través del procedimiento Actividades culturales y deportivas VI-PR-001

7.3 Toma de conciencia

La UIEPA se asegura de que el personal entienda y tome conciencia de lo importante que es su desempeño dentro y fuera de la universidad, por medio de la información que se les proporciona con respecto a:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad;
- c) su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC

La Universidad se asegura de las buenas prácticas de la toma de conciencia mediante el procedimiento Evaluación al desempeño del personal docente PL-PR-015.

7.4 Comunicación

La UIEPA establece la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones por medio de la estructura orgánica denotada en el Manual de organización y a su vez determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC a través del **Anexo E “Cédula de comunicación”**.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El SGC de la UIEPA incluye:

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

- a) Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de Calidad.
- b) Los procedimientos documentados y los formatos requeridos por la Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015.

7.5.2 Creación y actualización

La UIEPA se asegura de la correcta creación y actualización la información documentada mediante el Procedimiento Control de Documentos y Formatos, mismo donde se vigila lo siguiente:

- a) La aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Los mecanismos para la revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) El mecanismo para asegurar que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos,
- d) El mecanismo para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) El mecanismo para asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo que la UIEPA determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y que se controla su distribución.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La UIEPA, por medio del procedimiento denominado Control de Documentos y Formatos PL-PR-008 establece la metodología para proporcionar evidencia de la conformidad de sus servicios, así como de la operación eficaz del SGC mediante la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de los formatos. Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados; los registros conservados para fines estatutarios, de acreditación de programas, legales o fiscales, son controlados por cada unidad administrativa o área responsable quien define el tiempo de conservación de acuerdo a las disposiciones establecidas por la institución, mediante la utilización de la Lista maestra de formatos PL-FT-012.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La UIEPA planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la realización del servicio educativo de calidad, que le permite dar cumplimiento a las acciones denotadas en el capítulo 6, mismas son coherente con el Programa de Desarrollo Institucional y el SGC.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

Con la finalidad de determinar los requisitos para los servicios, la UIEPA establece los criterios pertinentes dentro de los procedimientos:

- ▮ Diseño curricular AC-PR-002, en donde se persigue la actualización de los programas educativos que se imparten, mismo que está enfocado en la metodología de Educación Basada en Competencias,
- ▮ Operación de cocinas, talleres y/o laboratorios AC-PR-003 que permite coordinar el uso de equipos, materiales, insumos e instalaciones de cocinas, talleres y/o laboratorios para dar cumplimiento a los planes y programas de estudio de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla-Ahuacatlán,
- ▮ Préstamo y Devolución de Material Bibliográfico PL-PR-007 y
- ▮ Elaboración de Convenios VI-PR-006.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La UIEPA determina e implementa prácticas eficaces para la comunicación con los alumnos relativa a:

La información sobre el servicio educativo en los planes y programas de estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: Asesorías AC-PR-006, la Captación de alumnos VI-PR-005, Baja de alumnos PL-PR-004, página web, convocatorias, pantallas, material impreso y otros, colocados en lugares visibles.

La retroalimentación del alumno incluyendo sus quejas, opiniones y sugerencias mediante la operación de los Evaluación de servicios PL-PR-012 y Buzón de Opiniones y/o Sugerencias PL-PR-011 y Seguimiento de Egresados VI-PR-007.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La UIEPA se asegura de determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los alumnos y usuario, incluyendo:

- a) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable
- b) Aquellos considerados necesarios para la Universidad

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La UIEPA se asegura de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer, por lo cual lleva a cabo una revisión antes de comprometerse y así cumplir con:

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

- a) Los requisitos especificados por el alumno se identifican en los Planes de Estudio de cada uno de los Programas Educativos que se ofertan en la UIEPA, operando para ello los procedimientos de Inscripción PL-PR-001, Reinscripción PL-PR-003.
- b) Los requisitos no establecidos por el alumno, pero necesarios para el servicio educativo, se refieren a las Estadía Profesional VI-PR-003, Gestión de Título Profesional Electrónico PL-PR-006.
- c) Los requisitos legales relacionados con el servicio educativo se encuentren documentados en los Planes de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social VI-PR-002.
- d) Se podrán adicionar requisitos necesarios para la prestación del servicio educativo, como Visitas de estudio VI-PR-004, Afiliación al Seguro Social para Alumnos PL-PR-005 y Préstamo y devolución de material bibliográfico PL-PR-007.

La UIEPA se asegura de que cuando se cambien los requisitos, la información documentada pertinente sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se requieren cambios y actualizaciones en los requisitos de algún servicio o de las partes interesadas, la UIEPA se asegura de que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado, con el propósito de garantizar los productos y servicios evitando errores.

Las unidades administrativas de la UIEPA se aseguran de que se encuentran identificados, definidos y revisados los requerimientos institucionales, los cuales son comunicados y aceptados por los alumnos y usuarios, además de implementar las disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa con alumnos, usuarios y las áreas que ejecutan las actividades necesarias cuando existen cambios en las especificaciones del servicio.

Los servicios institucionales ofrecidos por la UIEPA a alumnos y usuarios incluyen actividades académicas, culturales, deportivas, sociales, administrativas y operativas dirigidas por personal.

Todas las funciones de la UIEPA operan en un marco normativo institucional vigente y los procedimientos operativos involucrados indican la normatividad que aplican en cada uno de éstos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

La UIEPA establece, implementa y mantiene el procedimiento de Diseño curricular AC-PR-002, el cual es adecuado para asegurar la posterior provisión de los productos y servicios.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

8.3.2 Planificación del diseño curricular

El diseño curricular bajo el enfoque basado en competencias está coordinado por la Dirección Académica y un grupo seleccionado de personal docente de la UIEPA y este a su vez es revisado, evaluado y autorizado por la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES). Tal diseño se encuentra precedido por un estudio de viabilidad a cargo de la Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.

La exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la UIEPA de asegurar la conformidad de sus productos y servicios educativos y del aumento de la satisfacción del usuario.

La UIEPA identifica, revisa y controla los cambios hechos a través del procedimiento Diseño curricular AC-PR-002 en medida de lo necesario para asegurarse de que no hay un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La UIEPA asegura un adecuado proceso de compras a través del procedimiento Adquisiciones de bienes, arrendamientos y servicios AD-PR-006, a través del cual determina los controles pertinentes para realizar una solicitud de compra, selección y evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante y/o la institución.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La información de las compras que registran los solicitantes, se define tomando como base:

- a) Los requisitos para el servicio, procedimientos y procesos de la UIEPA.
- b) Los requisitos del SGC.

El responsable de compras asegura y verifica los requisitos especificados, antes de realizar la compra con el proveedor evaluado o proveedor nuevo.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales se asegura de que los requisitos son correctos antes de su comunicación al proveedor externo en el formato de Requisición de compra AD-FT-006.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

Posteriormente éste comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipo;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la UIEPA;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la UIEPA;
- f) las actividades de verificación que la UIEPA, o sus usuarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La UIEPA verifica y controla la provisión de los servicios, así como las características de los mismos a través de los procedimientos Proceso de Enseñanza-Aprendizaje AC-PR-004, Tutoría AC-PR-005, Asesorías AC-PR-006, Mantenimiento a Infraestructura AD-FT-008 y Soporte técnico a equipo de cómputo e infraestructura de red AD-FT-005.

Considerando que la función primordial de la Institución es la de formar profesionales capacitados en distintas ramas de la ingeniería y licenciatura, para atender las necesidades de la industria y de la sociedad, la UIEPA valida la satisfacción y percepción de las salidas resultantes través del procedimiento Seguimiento de egresados VI-PR-007.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UIEPA por medio de cada una de sus áreas, establece la metodología para el seguimiento y la medición de sus procesos para demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados; así como de establecer correcciones y acciones correctivas cuando no se alcancen estos resultados planificados.

Por medio de sus áreas, la Institución asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos especificados se identifique y controle; los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el Control de las salidas no conformes PL-PR-013.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

La UIEPA cuidar la propiedad perteneciente a alumnos, proveedores y personal mientras este bajo el control de la institución o esté siendo utilizado por la misma.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

El área de Servicios Escolares identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de alumnos suministrada para su utilización o incorporación mediante el procedimiento de Control de documentos de alumnos PL-PR-002.

La propiedad de los proveedores y personal de la universidad se protegen de acuerdo a los términos del contrato que se establece con cada uno de ellos.

En caso de que la propiedad de alumnos, proveedores o personal se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, recibirá el tratamiento denotado en el **Anexo F “Matriz de propiedad”**.

8.5.4 Preservación

La UIEPA preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos, por lo cual se asegura del correcto tratamiento de preservación de productos químicos, manejo y disposición de residuos químico, preservación de recursos comestibles y la preservación de los artículos de oficina, tomando en cuenta las medidas establecidas en el **Anexo G “Matriz de preservación”**.

La preservación puede incluir desde la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte y la protección.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UIEPA cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de acuerdo al procedimiento denominado Seguimiento de egresados VI-PR-007, el cual permite considerar las consecuencias potenciales no deseadas, así como la retroalimentación del alumno y el empleador.

8.5.6 Control de los cambios

La UIEPA revisa y controla los cambios en cada uno de sus procedimientos para la producción o la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados y conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La UIEPA implementa disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios mediante el procedimiento de Gestión de título profesional electrónico.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

Los trámites de titulación no se llevan a cabo hasta que se completa satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

La UIEPA conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.

La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 control de las salidas no conformes

8.7.1 La UIEPA se asegura de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

La UIEPA asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se opera para ello los procedimientos de Control de las salidas no conformes PL-PR-007, Tutorías AC-PR-005 y Asesorías AC-PR-006.

8.7.2 La UIEPA mantiene la información documentada en el formato Registro de las salidas no conformes PL-FT-027 donde se:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La UIEPA da seguimiento a los procesos del SGC, a través de la operación del procedimiento Auditoría interna PL-PR-009 y de los resultados obtenidos en la Revisión por la Rectoría.

La UIEPA selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de evaluación de servicios, evaluación docente, resultados de los indicadores y en todos aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

9.1.2 Satisfacción del cliente

La UIEPA realiza el seguimiento de las percepciones de alumnos y usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de la operación de los Procedimientos Seguimiento de egresados VI-PR-007, Evaluación de Servicios PL-PR-012, Evaluación al desempeño del personal docente PL-PR-015 y Buzón de opiniones y/o sugerencias PL-PR-011.

9.1.3 Análisis y evaluación

La UIEPA analiza y evalúa los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) Satisfacción, reclamos y retroalimentación de los alumnos y usuarios de acuerdo a lo que marca el apartado 9.1.2 de este manual de calidad.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a lo que marca el apartado de este manual de calidad.
- d) Los proveedores, de acuerdo a lo que marca el apartado 8.4 de este manual de calidad.

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La UIEPA programa dos auditorías al año, que permiten verificar la conformidad del SGC con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015, así como la verificación de la eficacia; la descripción detallada de estas actividades se presenta en el procedimiento Auditorías internas PL-PR-010.

9.2.2 Las no conformidades derivadas de las auditorías internas son atendidas conforme a lo establecido en el procedimiento Control de las salidas no conformes PL-PR-013 y No conformidad y acciones correctivas PL-PR-009.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Rectoría realiza dos revisiones anuales al SGC a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

estratégica de la UIEPA, información que es documentada como evidencia de los resultados.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la Rectoría se planifica en el formato Programa anual de auditoría PL-FT-018 y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- e) el estado de las acciones de las revisiones por la Rectoría previas;
- f) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- g) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) satisfacción de alumnos y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
 - 8) la adecuación de los recursos;
 - 9) a eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
 - 10) las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la Rectoría incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el SGC;
- c) las necesidades de recursos.

La UIEPA conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Rectoría.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La UIEPA determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción que considere necesaria para cumplir los requisitos de los alumnos para así aumentar su satisfacción, esto mediante:

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

- a) el cumplimiento de la política de calidad,
- b) l o s objetivos de calidad,
- c) resultados de auditorías, análisis de datos, las acciones correctivas,
- d) l a revisión por la Rectoría
- e) el seguimiento al cumplimiento de los indicadores

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 La UIEPA, por medio del procedimiento No conformidad y Acción Correctiva PL-PR-009 establece los lineamientos para el control y eliminación de las causas de las no conformidades y de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia o recurrencia.

10.2.2 Todas las unidades administrativas tienen la responsabilidad de identificar y registrar las acciones correctivas que consideren necesarias utilizando el formato denominado Solicitud de acción correctiva PL-FT-014, donde se define el seguimiento de estas acciones, informando a las partes interesadas sobre su cumplimiento y la eficacia de sus resultados.

10.3 MEJORA CONTINUA

La UIEPA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de SGC.

Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y los resultados de la revisión por la Rectoría, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua (ver apartado 9.1 y 9.3).

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-

CONTROL DE CAMBIOS

NO.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN
1	1.Se cambia la Revisión 05 por Versión 01 tanto en el procedimiento como en los registros asociados por transición institucional del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniéndose la información histórica en la revisión mencionada. 2.Se cambia la imagen de todos los documentos en encabezado y pie de página.	26 de noviembre de 2018	Responsable del SGC	01
2	1.Se actualiza los anexos A “Determinación del alcance del SGC” y C “Matriz de Responsabilidades”. 2.Se actualiza el código del procedimiento Evaluación al desempeño del personal docente AC-PR-001 ya que se migró a la Dirección de Planeación y Evaluación.	21 de octubre de 2019	Responsable del SGC	02
3	1.Se actualiza imagen institucional. 2.Se actualiza la fotografía institucional. 3.Se elimina el procedimiento PL-PR-014. 4.Se actualiza el anexo A y C. 5.Se actualiza la imagen de los formatos PL-FT-028, PL-FT-029 y PL-FT-030 y se migran a la versión 02. 5.Se agregan los anexos H e I.	30 de abril de 2021	Responsable del SGC	03

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
NBHF	CCA/YNV	30 de abril de 2021	PL-MC-001	03	-